

Toepassing van artikel 51 van het reglement van inwendige orde van de gemeenteraad. Interpellatie van K. ADINE, gemeenteraadslid, betreffende de digitale kloof.

K. ADINE explique que son interpellation porte sur la stratégie de la réduction de la fracture numérique. L'objet de son intervention est de faire en sorte que les personnes ne maîtrisant pas les outils informatiques ni internet ne soient pas oubliées.

Il donne lecture du texte suivant :

Hij geeft lezing van de volgende tekst:

L'ordonnance régionale "Bruxelles numérique" tendant à informatiser les services publics communaux et régionaux laisse une proportion importante de nos concitoyens sur le carreau.

Le numérique présente de réelles opportunités de simplification des démarches, réduit les déplacements et facilite la vie des citoyens privilégiés, tandis que d'autres citoyens ont du mal à s'y adapter faute de prérequis.

Ce 18 avril, deux cents personnes se sont mobilisées sur la place du Conseil à l'initiative de l'asbl « Lire et Ecrire » pour dénoncer cette injustice.

Cette association active dans notre commune est à même des difficultés que rencontre bon nombre de nos citoyens anderlechtois. Cela témoigne de la nécessité d'apporter des réponses adaptées, eu égard à la réalité sociologique de notre commune.

Cette association présente au square Alber 1^{er} depuis de nombreuses années reste toujours active sur le territoire communal. Elle connaît les difficultés du public. Lors de la séance du Conseil communal précédent, a eu lieu une interpellation relative à la prise de rendez-vous avec le service « Nationalité ». Aujourd'hui, il constate que les rendez-vous ne s'effectuent plus que par e-mail. De ce fait, les personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique ont de plus en plus de difficultés à prendre rendez-vous. Le Collège devrait garantir l'accès aux services relevant de la « Démographie ».

Quelles initiatives concrètes le Collège compte-t-il prendre pour démocratiser l'accès aux services par la population en garantissant l'accès physique aux guichets, sans devoir passer par la prise de rendez-vous via internet.

Quelles suites le Collège compte-t-il réserver aux revendications qui lui ont été relayées lors de la réunion avec les représentants du collectif ?

Madame L'Echevine MIROIR donne lecture de la réponse suivante :

Mevrouw de schepen MIROIR geeft lezing van het volgende antwoord:

Il est un fait que le « tout numérique » n'a pas et n'aura jamais sa place dans nos services.

Pour ce qui concerne d'abord le département de la « Démographie », notre position, inchangée depuis le début de mon mandat consiste à le développer afin de permettre à mes services de gagner du temps et ainsi pouvoir nous offrir un service de qualité et de proximité aux citoyens qui, aujourd'hui, n'ont pas un accès aisé à ces fonctionnalités digitales.

C'est dans cette optique que nous avons grandement augmenté notre offre de formulaires en ligne pour de nombreuses opérations mais sans jamais les imposer comme unique moyen d'obtenir le service souhaité. Il en va de même pour les nombreuses opérations que nous avons rendues disponibles sans rendez-vous quatre matinées par semaine.

Enfin, pour la prise de rendez-vous en ligne, plusieurs points-info ont été créés avec pour but, justement, de venir en aide aux personnes qui, sans cela, se retrouveraient certainement sur le carreau.

Notre stratégie est donc la suivante : proposer le plus possible de démarches en ligne pour celles et ceux qui le souhaitent afin de leur faciliter la vie. Dans le même temps, dégager ainsi du temps de travail pour encadrer de manière beaucoup plus qualitative les citoyennes et les citoyens qui veulent se rendre auprès de nos collaborateurs par choix personnel ou parce qu'ils sont concernés par la fracture numérique.

J'ajoute également que plusieurs antennes de quartier ont vu le jour lors de cette législature et que plusieurs autres seront encore ouvertes à moyen terme. Là encore, ces lieux sont l'incarnation même de notre souhait d'être disponible au plus proche des domiciles des Anderlechtoises et des Anderlechtois et les aider très concrètement dans leurs démarches en particulier celles qui relèvent de la « Démographie ».

Il est également à noter que réduire la fracture numérique chez les aînés est une des priorités majeures du service « Affaires sociales » qui travaille en collaboration avec les différents autres services de l'administration.

Notamment par le biais des assistantes sociales qui se rendent à domicile et qui peuvent apporter un soutien et accompagnement au niveau des différents documents à remplir en ligne. A cette occasion, elles jouent le rôle d'aidante numérique.

Nous avons aussi développé le projet « Web senior », dans lequel nous offrons un accompagnement de seniors. Les personnes peuvent être accompagnées dans l'utilisation de leur smartphone, tablette ou ordinateur. Notez d'ailleurs que mes services mettent aussi à disposition du petit matériel informatique dans nos « cafets ». Avec des modules du type « Faciliter la vie quotidienne » nous accompagnons les personnes qui le souhaitent, entre autres dans les prises de rendez-vous médicaux, de consultations de résultats d'analyses, etc. Le but étant de rendre le public autonome au terme de nos interventions.

Et, cette année, nous projetons de lancer une plate-forme du « numérique » qui rassemblera les acteurs qui peuvent apporter, de près ou de loin, un soutien aux publics en fracture numérique et qui aura pour rôle d'améliorer l'accès aux formalités en ligne.

Permettez-moi d'évoquer pour finir le produit d'une collaboration au carrefour entre les matières qui relèvent de mes compétences. En effet, nous allons mettre en place à la « Démographie » un guichet spécifique pour les personnes en situation de handicap afin d'apporter un accompagnement pour les personnes moins autonomes en prenant en compte leurs besoins.

Dans ce guichet nous mettrons aussi à disposition toutes une série de documents disponibles en format papier (procédures du permis de conduire, carte d'identité, etc.) traduit en langage FALC (Facile à lire et à écrire).

Pour conclure, je vous dirais que nous sommes donc pleinement conscients des défis que le numérique pose et c'est avec cette pleine conscience que nous sommes plus que jamais décidé à mettre tout en œuvre pour ne laisser personne sur le bord de la route. C'est donc totalement en phase avec les personnes qui se sont rassemblées devant la Maison communale, voici quelques jours, que nous agissons toutes et tous au quotidien.

Monsieur le Bourgmestre-Président annonce que, comme souhaité par le collectif, le mémorandum a été diffusé à l'ensemble des membres du Collège. Ces derniers y répondront par une réponse globale et rencontreront à nouveau le collectif.

K. ADINE demande si le Collège compte rouvrir le service « Démarcherie » qui existait jadis physiquement au sein de la Maison communale, cela pour aider les personnes n'ayant pas la maîtrise de l'outil informatique et donc pour leur faciliter toute une série de démarches.

Madame l'Echevine MIROIR répond négativement car, justement, le Collège développe les antennes « Lisa », notamment à cet effet. On peut les trouver à la place de la Vaillance, au Peterbos et bientôt à Cureghem. D'autres encore seront créées dans le but de favoriser les démarches administratives.